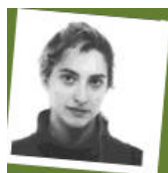


>>> revista tradumàtica

Traducció i Tecnologies de la Informació i la Comunicació

Número 1 : La Localització : Octubre 2002 : <http://www.fti.uab.es/tradumatica/revista>



La gestió de projectes de localització de programari: principis estratègics per a l'elaboració del model genèric de procés de gestió del projecte

Olga Torres

Departament de Traducció i d'Interpretació de la UAB

Resum

En aquest article presentem una sèrie de principis estratègics que permeten elaborar un model genèric efectiu de procés de gestió de projectes de localització de programari, un model que es pugui adaptar posteriorment a cada projecte de localització específic.

Paraules clau

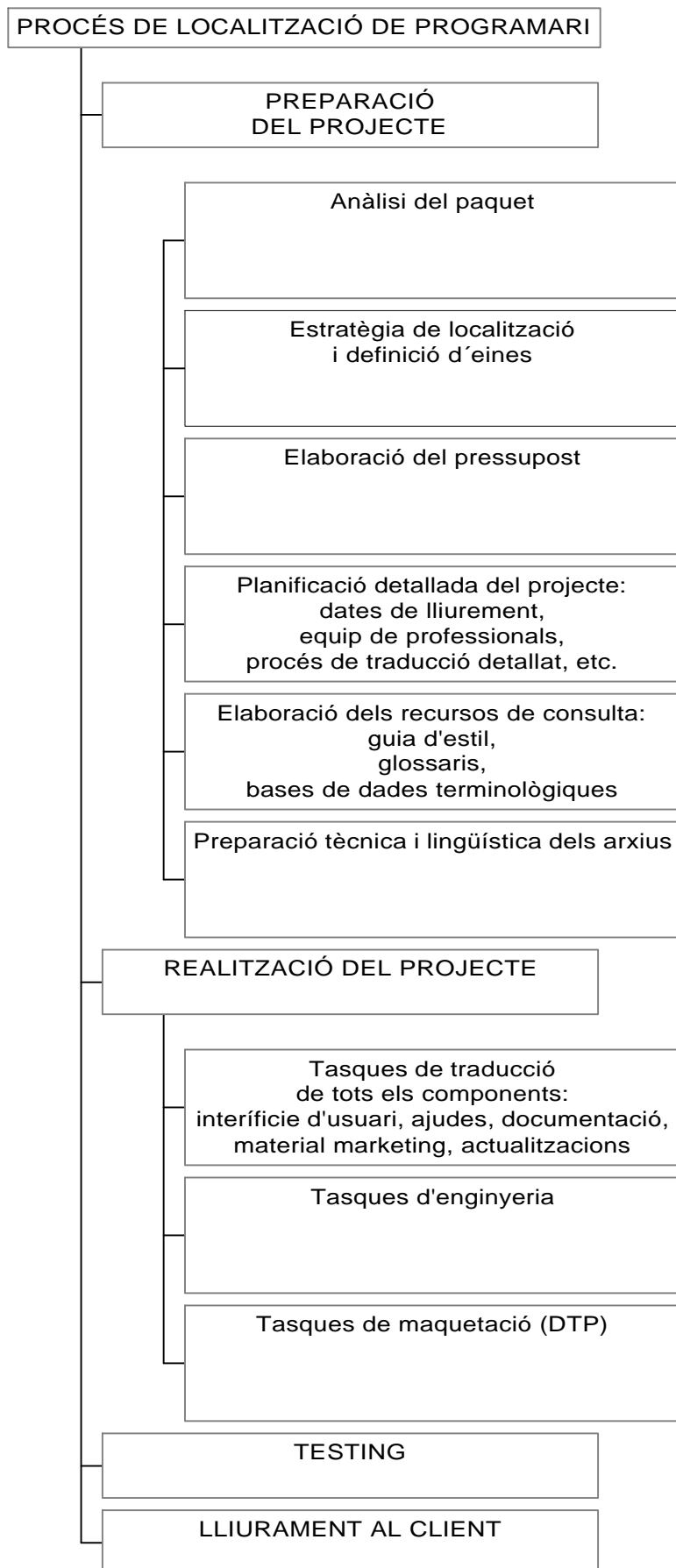
gestió de projectes de localització, localització, gestió de projectes, programari.

Introducció

Un projecte de localització de programari general consta de les fases següents: (1) l'anàlisi del material del programa que es vol localitzar, (2) la preparació tècnica i lingüística del material, (3) la traducció dels components del paquet de programari (interfície d'usuari, ajudes, documentació, actualitzacions, material de marketing, etc.), (4) comprovació final (el *testing*), i lliurament final al client.

Vegem una representació gràfica d'aquestes fases en l'esquema següent:

Descripció d'un projecte model de localització de programari



Un projecte de localització de programari és un projecte d'equip. En el procés que transcorre des que el client envia els arxius per localitzar fins que els rep localitzats hi participa tot un conjunt de persones, cadascuna de les quals s'encarrega de tasques diferents. De l'organització efectiva d'aquestes tasques i dels responsables de cada tasca s'encarrega el "gestor de projecte". Les tasques s'organitzen en un procés, que serà específic per a cada projecte de localització. Tanmateix, es pot elaborar un model genèric de procés que es pugui adaptar a cada projecte concret. En aquest article no farem una simple enumeració de tasques ja que cada projecte és diferent. Ens interessa comentar una sèrie de principis estratègics que permetin elaborar un model genèric efectiu de procés de gestió de projectes de localització de programari.

Perquè el model sigui efectiu, el gestor del projecte ha de poder adaptar el model genèric a les tasques diàries del projecte concret des del primer dia. L'efectivitat del model quedarà demostrada si l'adaptació al procés específic permet gestionar els forats a l'organització entre els objectius finals i la realitat. És a dir, ha de relacionar directament l'efectivitat de la feina diària i amb els objectius. Hi ha projectes que no funcionen de manera satisfactòria perquè la planificació teòrica no era realista.

Tanmateix, la gestió del projecte no es limita a elaborar un model genèric i adaptar-lo a un projecte específic. La gestió del projecte també consisteix a resoldre tota mena d'imprevistos relacionats amb qualsevol de les tasques identificades en el procés.

A continuació esmentem una sèrie de recomanacions generals per resoldre de manera satisfactòria desencalços entre el model teòric i la realitat diària:

- No especular. Per exemple, establir dates d'entrega realistes.
- Detallar al màxim cada tasca. Per exemple, especificar a cadascú el que ha de fer de manera molt detallada per evitar malentesos.
- Analitzar dades objectives. Per exemple, analitzar els formularis de consultes i els informes enviats per tots els traductors.

Desenvolupament

A continuació analitzarem els principis estratègics que cal tenir en compte en l'elaboració d'un model genèric de procés de localització.

1. Principi estratègic 1 - "Model basat en la prevenció"

Per nosaltres, la millor estratègia per elaborar un model genèric és la prevenció. Un model està format per procediments, tasques, responsables, formularis, etc. Tots aquests elements poden crear una estructura feixuga poc operativa si no tenen un principi estratègic que els doni sentit. Des del nostre punt de vista, tots els elements del model han de tenir com a objectiu final la prevenció de problemes.

2. Principi estratègic 2 - "Model al servei dels traductors"

La indústria de la localització és tan complexa i hi ha tants aspectes tècnics i empresarials interrelacionats que de vegades no es té en compte els traductors, les persones que estan veritablement en contacte amb el text que cal traduir. La seva feina no és gens fàcil. Molts arxius de programari es tradueixen sense context, o bé es tradueixen frases aï llades entre text ja traduït que no cal tornar a llegir, el temps és massa just, la traducció es fa amb eines que no sempre s'aprenen a fer servir bé, etc. És difícil treballar en unes condicions de treball tan complicades.

Per aquest motiu, el model ha d'incloure mecanismes per escoltar la veu de tots els participants en el procés i s'han d'establir tota mena de canals de comunicació entre els participants. La comunicació és la base del procés ja que cada element per localitzar és diferent en cada projecte i l'única manera de conèixer realment les característiques i dificultats del producte és escoltar l'opinió dels traductors.

Del fet que cada traducció sigui única i que els traductors tinguin tan a dir sobre el procés es pot deduir també que la qualitat professional i personal dels participants determinarà la qualitat del producte final.

3. Principi estratègic 3 - "Model d'elements plenament interrelacionats"

Dins de cadascuna de les etapes del projecte, el gestor de projecte ha de desglossar cada etapa en tasques, relacionar les tasques entre elles i assignar a cada tasca un responsable. Hi ha eines informàtiques que permeten elaborar aquest tipus d'estructura de projecte, com ara MS Project. Amb aquesta eina, es pot elaborar un diagrama i definir els diferents elements del projecte: tasca, responsable, formularis de control, eines de formació, indicadors de mesura de la qualitat, etc. Cal que el model genèric inclogui tots els elements del projecte, els participants i les relacions entre ells.

Una bona manera de relacionar una tasca i la persona que la realitza és elaborar un formulari de manera que tot quedi per escrit. D'aquesta manera, si el responsable de la tasca no hi fos per qualsevol motiu, no es perdria la informació que posseeix. No es tracta de fer servir formularis de control de manera indiscriminada per burocratitzar l'empresa de manera innecessària. El millor procés de localització no serà el que defineix més formularis, sinó el que té estrictament els necessaris.

En un projecte de localització, entenem tasca com a unitat de feina que es pot identificar de manera individual i que després es pot comprovar i veure que s'ha fet de manera efectiva.

4. Principi estratègic 4 - "Model amb identificació de les activitats crítiques"

A més d'una identificació de totes les tasques i els responsables, en una segona fase cal identificar els punts crítics per a la qualitat i establir les mesures preventives i correctives que s'han de prendre. D'aquesta manera, és possible detectar els punts fluïdos del procés i preveure maneres de resoldre'ls.

Les activitats crítiques són les activitats en què la qualitat de la seva realització determina la qualitat final del procés, de manera que s'han de mesurar i controlar.

Per exemple, imaginem-nos que en el procés teòric identifiquem com a objectiu de qualitat la coherència terminològica i estilística de la traducció. Aquest objectiu general, es concreta amb la designació d'una tasca anomenada "elaboració dels glossaris i de la guia d'estil" i aquesta tasca s'assigna a un responsable: "el coordinador lingüístic". Més endavant, identifiquem aquesta activitat com a crítica, perquè de la seva eficàcia dependrà la qualitat final del projecte. En el model teòric, les activitats crítiques es diferencien de les no crítiques perquè a les crítiques s'assigna una mesura de control específica.

En l'etapa de traducció, podem identificar les tres activitats crítiques següents:

a) l'elaboració de glossaris i de la guia d'estil

La mesura de control en aquesta activitat sol ser la validació per part del client dels glossaris i de la guia d'estil abans de començar el projecte. D'aquesta manera, l'empresa de localització s'assegura que el client estarà d'acord amb la terminologia i l'estil que es faran servir.

b) la traducció

La mesura de control en la fase de traducció es la revisió de la traducció per part de revisors experts en la matèria. D'aquesta manera es controlen els "errors humans" que cometem involuntàriament els traductors per inexperiència, distracció, etc.

c) les consultes

La mesura de control de les consultes és la resolució de les consultes per part del coordinador lingüístic. En el full de consultes es pot veure com treballa un traductor. El coordinador pot detectar si el traductor entén l'original, quines preguntes es planteja, etc. Les consultes es gestionen de maneres diferents (formularis, llistes de correu, bases de dades en línia, etc.). Sigui com sigui, la gestió de consultes s'ha de fer sempre per escrit per tenir constància de la tota la informació que s'intercanvia.

5. Principi estratègic 5 - "Model en revisió contínua"

El procés millora mitjançant una anàlisi contínua de la seva efectivitat. La millora del procés consisteix a reduir al màxim el temps i les despeses, i augmentar la qualitat. Per aconseguir-ho, és fonamental aconseguir la col·laboració i l'ajuda de tots els participants en el procés perquè ells són els que coneixen el procés i el fan servir diàriament.

El procés s'ha de revisar constantment per millorar-lo. Millorar-lo i, per tant, canviar-lo, no és signe d'imperfecció sinó signe de realisme. És necessari que el procés canviï. El canvi no s'ha de viure com un fracàs en la consecució dels objectius teòrics, sinó com una oportunitat per apropar-s'hi des de la realitat.

Per exemple, en l'etapa de traducció cal una comunicació constant entre els participants i fer canvis en el procés en funció d'aquesta comunicació. No podem oblidar que els problemes són detectats pels traductors i revisors que estan en contacte amb el text. Per aquest motiu, el cap de projecte ha d'escoltar i entendre els comentaris dels traductors i revisors i no imposar un sistema irreal i tancat durant tot el projecte.

El procés de traducció millora amb la correcció de defectes i errors detectats pels participants en diferents ocasions quan es comparen els objectius establerts a l'inici, en les revisions internes i comunicació entre els participants, i en la validació del client

Conclusions

UN MODEL DE QUALITAT PER AL MODEL GENÈRIC

A partir d'aquests principis estratègics, convidem els gestor de projectes a elaborar un model de procés genèric que garanteixi la qualitat del producte final. Recomanem donar un cop d'ull a les normes ISO de qualitat. L'aplicació de les normes ISO no garanteix la qualitat del producte final però garanteix que s'ha seguit un procés dissenyat amb cura que contempla tots els factors que poden condicionar la qualitat del producte final. Per tant, si el projecte ha seguit un procés d'aquest tipus, la qualitat serà força acceptable.

Per concloure aquest article, esmentem els requisits del sistema de qualitat de la norma ISO 9001:1994 i fem una proposta de paral·lelisme en l'àmbit de la localització de programari:

ISO 9001: 1994	PROPOSTA DE PARAL·LELISME EN L'ÀMBIT DE LA LOCALITZACIÓ DE PROGRAMARI
Establir les responsabilitats de la Direcció	Establir les responsabilitats de la Direcció i, especialment, del Cap de projecte de localització.
Definir un sistema de qualitat global	Definir un sistema de qualitat global a partir dels 5 principis estratègics presentats en aquest article.
Revisió dels contractes amb proveïdors i clients	Revisió dels contractes amb els traductors i revisors, i amb els clients
Control del disseny	Control del disseny del procés de localització
Dades finals del disseny	Dades del disseny del procés de localització
Revisió del disseny	Revisió del disseny del procés de localització
Verificació del disseny	Verificació del disseny del procés de localització
Validació del disseny	Validació del disseny del procés de localització
Canvis del disseny	Canvis del disseny del procés de localització
Control de la documentació i les dades	Control de la documentació i les dades del procés de localització
Compres	Compres
Control dels productes subministrats pels clients	Anàlisi del material (arxius) subministrats pel client
Identificació i seguiment dels productes	Identificació i seguiment de totes les tasques de localització
Control de processos	Control de processos de localització
Inspecció i assaig	Revisió de les traduccions i testing final
Control de productes no conformes	Control de traduccions no conformes
Accions correctores i preventives	Accions correctores i preventives

Manipulació, emmagatzemament, embalatge, conservació i entrega	Manipulació d'arxius, emmagatzemament i conservació (còpies de seguretat), entrega dels arxius al client
Control dels registres de qualitat	Control dels registres (formularis) de qualitat
Auditories internes de qualitat	Auditories internes de la qualitat de la localització.
Formació	Formació dels participants en el projecte de localització
Servei postvenda	Localització de les actualitzacions del programari
Tècniques estadístiques	Tècniques estadístiques dels projectes de localització